

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum Lembaga**

##### **1. Profil dan Sejarah Lembaga Keuangan Syariah**

Salah satu lembaga keuangan syariah yang berada di Tulungagung yaitu KSPPS BMT Harapan Umat. KSPPS BMT Harapan Umat ini telah berdiri kurang lebih dua puluh tahun lamanya. Letak dari KSPPS BMT Harapan Umat ini sangatlah strategis karena berada di tengah kota dan mudah untuk dijangkau. KSPPS BMT Harapan Umat berad di Jl. Letdjen Suprpto

KSPPS BMT Harapan Umat didirikan dikarenakan krisis ekonomi yang berkepanjangan dan belum ada solusinya saat itu. Hampir 85% penduduk Indonesia Muslim, tetapi ironisnya perekonomian negeri ini dipegang dan dikendalikan oleh non muslim. Bahwa saat itu telah terjadi ketidakadilan dalam *sector moneter*. Sebagian besar rakyat negeri ini menyimpan uangnya di bank konvensional, namun bank sangat enggan mengucurkan dananya untuk pengembangan suatu usaha mereka dengan alasan tidak kredibel, memakan banyak biaya dan sebagainya sehingga mereka banyak yang berhubungan dengan rentenir. Sebagian besar kaum muslimin negeri ini belum sadar dengan kewajiban mengeluarkan Zakat, Infaq dan Shodaqoh untuk membantu kaum Dhuafa dan untuk kegiatan

social lainnya KSPPS BMT Harapan Umat dirintis pada tahun 1996 dan mulai operasional sepenuhnya pada 25 Januari 2002.<sup>77</sup>

## 2. Visi dan Misi

### a. VISI

“Terwujudnya kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, sehingga mampu berperan dalam membangun peradapan umat menuju ridho Allah SWT”.

### b. MISI

- Membangun Lembaga Keuangan Islam yang kuat, terpercaya dan memiliki jaringan luas
- memberikan kepercayaan dan rasa aman bagi para Anggota dan mitra kerja
- berkomitmen menjadi Lembaga Keuangan yang sesuai syari'ah yang berorientasi pada usaha mikro dan kecil.

## 3. Produk-Produk KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung

Produk-produk yang dimiliki oleh KSPPS BMT Harapan Umat mempunyai beberapa variasi, namun pada intinya produk yang diminati adalah produk pembiayaan dan produk simpanan . jenis-jenis produk yang dimiliki oleh KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung diantaranya:<sup>78</sup>

### a. Kepemilikan Modal

kesempatan mulia bagi para masyarakat untuk ikut memiliki BMT dengan cara membeli saham. Selain akan mendapat SHU setiap tahun

---

<sup>77</sup> Dokumentasi KPPS BMT Harapan Umat Tulungagung

<sup>78</sup> ibid

juga mempunyai nilai tambah yaitu ikut sera dalam pemberdayaan umat karena dan ini akan digulirkan untuk pengembangan usaha mereka.

b. Produk-Produk Simpanan

1) Simpanan Mudharabah

Yaitu jenis simpanan yang jumlah setorannya tidak ditentukan dan dapat ditambah maupun diambil sewaktu-waktu sesuai kebutuhan. Jenis simpanan ini akan mendapatkan nisbah bagi hasil 40%.

2) Simpanan Berjangka

Jenis simpanan ini adalah jenis simpanan yang hanya bisa ditambah dan diambil setelah jatuh tempo waktu tertentu. Yaitu 1 bulan, 3 bulan, dan 12 bulan.<sup>79</sup>

Nisbah bagi hasil produk simpanan berjangka:

1. Simpanan berjangka 1 bulan : 45%
2. Simpanan berjangka 3 bulan : 50%
3. Simpanan berjangka 6 bulan : 55%
4. Simpanan berjangka 12 bulan : 60%

3) Tabungan Pendidikan

Jenis tabungan ini yaitu jenis tabungan yang keperluannya untuk digunakan dalam hal pendidikan, contohnya untuk keperluan pembayaran biaya sekolah dll.

---

<sup>79</sup> Ibid

#### 4) Tabungan Idul Fitri

Jenis tabungan yang diberikan BMT Harum Tulungagung salah satunya yaitu tabungan idul fitri. Jenis tabungan ini digunakan atau diperuntukkan untuk keperluan saat idul fitri.

#### 5) Tabungan Qurban

Tabungan qurban yang diberikan oleh KSPPS BMT Harapan Umat Tulaungagung sangatlah membantu bagi umat islam yang ingin berqurban pada saat Idul Adha, sehingga nasabah tidak keberatan bila mana ingin berqurban karena sudah memiliki simpanan untuk berqurban.

#### 6) Tabungan Haji

Jenis tabungan ini sering kita jumpai di beberapa lembaga keuangan syariah terutama di bankbank dengan prinsip syariah. Tabungan haji dimaksudkan untuk nasabah yang mempunyai keinginan untuk berangkat haji dikemudian hari.

#### 7) Tabungann *Walimah*

Jenis tabungan ini mungkin masih asing menurut beberapa orang, karena jenis tabungan ini memang masih jarang sekali dijumpai di lembaga-lembaga keuangan syariah. Tabungan jenis ini diperuntukkan bagi nasabah yang akan mempunyai niat untuk berwisata dikemudian hari.

c. Produk-Produk Pembiayaan KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung<sup>80</sup>

1. Pembiayaan *Mudharabah*

Pembiayaan dengan pola bagi hasil, dimana modal keseluruhan dari BMT dan nasabah mempunyai keahlian untuk melakukan usaha dengan keuntungan dibagi kedua belah pihak dengan nisbah sesuai dengan yang telah disepakati.

2. Pembiayaan *Musyarakah*

pembiayaan yang diberikan BMT kepada nasabah dengan pola bagi hasil dimana sebagian modal usaha saja yang dari BMT. Nasabah sudah punya modal tetapi pengembangan modal mereka masih perlu tambahan modal. Keuntungan hasil usaha dibagi dengan nisbah yang telah disepakati.

3. Pembiayaan *Murabahah* (Jual Beli)

Pembiayaan dengan pola jual beli, dimana BMT sebagai penjual atau penyelia barang, sedangkan nasabah sebagai pembel dengan cara pembayaran diangsur atau dibayarkan tunai dengan jangka waktu tertentu. harga jual dan lainnya pembayaran berdasarkan kesepakatan kedua belah pihak.

d. Program Zakat, Infaq, dan Shodaqoh (ZIS)

Disamping mengembangkan usaha profit, BMT juga mengembangkan usaha social yaitu mengelola zakat, infaq dan shadaqoh dari para

---

<sup>80</sup> Ibid

ambiya' untuk disalurkan kepada kaum dhuafa'. penggunaan ZIS selama ini adalah:

- 1) Bantuan beasiswa untuk anak kurang mampu.
- 2) Bantuan kepada fakir miskin.
- 3) Bantun pembangunan masjid.
- 4) Pembiayaan qordhul hasan (pinjaman social).

#### **4. Susunan Pengurus**

Penasehat : Dr. H. Laitupa AM, SpPD

Pengurus

Ketua : Drs. H. Rokhani Sukamto

Sekretaris : H. Supangat

Bendahara : H. Djuwito

Pengelola

Manajer : M. Baderi

Kasir : Dra. Primayanti

Staf Akuntansi : Sundiyah

Zulianis Salamah

Korlap : Susianto

Eko Susanto

Irma Suryani

#### **Daftar Pendiri KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung**

- |                            |                   |
|----------------------------|-------------------|
| 1. Dr. H. Laitupa AM, SpPD | 26. Andri Cahyono |
| 2. Ir. Heru Tjahjono, MM   | 27. H. Supangat   |

3. Hj. Fauziah
4. H. Qomtori Zein
5. H. Suradi
6. H. Masykur, SH
7. Drs. Saifudin Zuhri
8. H. Muhklas Hasan
9. Drs. H. Sudjito
10. Drs. H. Sururi Farid
11. Drs. Marzuki ARS
12. dr. H. Widiarto, SpA
13. Dra. Hj. Sri Sugiarti
14. Drs. Sumardji
15. Dra. H. Muyasyaroh
16. Drs. H. M. Yahidin, M.Ag
17. H. M. Ridwan
18. Drs. H. Marjuni
19. Drs. H. Rokhani Sukamto
20. H. Djuwito
21. H. Achmad Djadi, S. Sos
22. H. Imam Mukaji
23. Tutiel Tjahjani
24. Fajar Sidiq Aliwiyono
25. Nurul Amin, S. Ag, MM
28. Karmudji
29. H. Hamim Bz
30. Ir. Suyono
31. Drs. Sahono
32. Sutardi
33. Sundiyah
34. Dra. Primayanti
35. Siti Rofiah
36. M. Baderi
37. Inama Duriawati
38. Umi Khawa Saraswati
39. Amin Tampa (alm)
40. Armi Nursiami
41. Drs. Ali Murtadi, Msi
42. Hariyadi
43. Drs. Hadi Sadar Atmaja
44. Mispan
45. Zulianis Salamah
46. Drs. H. Achmad G
47. Misbahul Munir SH, MM
48. Yanik Sunarmi
49. Cahya Ayu Khans
50. H. Purnomo, SH

## B. Deskripsi Responden

Untuk mempermudah dalam mengidentifikasi responden dalam penelitian ini (nasabah KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung), maka diperlakukan gambaran mengenai karakteristik responden. Data responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kelamin nasabah, usia nasabah, pendidikan terakhir nasabah, pekerjaan nasabah, pendapatan nasabah, dan lama menjadi nasabah di KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung. Adapun gambaran karakteristik responden adalah sebagai berikut:

### a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh gambaran tentang jenis kelamin dari responden yang dapat dilihat pada Tabel 4.1 sebagai berikut:

**Tabel 4.1**

#### **Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1.	Laki-laki	56	56%
2.	Perempuan	44	44%
Total		100	100%

*Sumber: Data angket yang telah diolah, 2018*

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 100 responden, jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 56 responden atau 56%, sedangkan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 44 responden atau 44%. data tersebut menjelaskan bahwa nasabah yang sering bertransaksi di KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung adalah nasabah yang berjenis kelamin laki-laki.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh gambaran tentang usia responden yang dapat dilihat pada Tabel 4.2 sebagai berikut:

**Tabel 4.2**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

No.	Usia	Jumlah	%
1.	20-30	8	8%
2.	31-40	30	30%
3.	41-50	39	39%
4.	>50	23	23%
Total		100	100%

*Sumber: Data angket yang diolah, 2018*

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 100 responden, jumlah responden yang berusia 20-30 tahun sebanyak 8 responden atau 8% ,31-40 tahun sebanyak 30 responden atau 30%, 41-50 tahun sebanyak 39 responden atau 39%, dan lebih dari 50 tahun sebanyak 23 responden atau 23%. data tersebut menjelaskan bahwa nasabah yang sering bertransaksi di KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung adalah nasabah yang berusia 41-50 tahun.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh gambaran tentang pendidikan terakhir responden yang dapat dilihat pada Tabel 4.3 sebagai berikut:

**Tabel 4.3****Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

No.	Pendidikan	Jumlah	%
1.	SD	7	7%
2.	SMP	20	20%
3.	SMA	49	49%
4.	D3	6	6%
5.	S1	18	18%
Total		100	100%

*Sumber: Data angket yang diolah, 2018*

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 100 responden, jumlah responden yang berpendidikan SD sebanyak 7 responden atau 7%, SMP sebanyak 20 responden atau 20%, SMA sebanyak 49 responden atau 49%, D3 sebanyak 6 responden atau 6%, dan S1 sebanyak 18 responden atau 18%. Data tersebut menjelaskan bahwa nasabah yang sering bertransaksi di KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung adalah nasabah yang berpendidikan SMA.

d. **Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh gambaran tentang pekerjaan responden yang dapat dilihat pada Tabel 4.4 sebagai berikut:

**Tabel 4.4****Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No.	Pekerjaan	Jumlah	%
1.	PNS	4	4%
2.	Pegawai Swasta	15	15%
3.	Wiraswasta	42	42%
4.	Ibu Rumah Tangga	7	7%
5.	Petani	7	7%
6.	Pedagang	8	8%
7.	Lain-lain	17	17%
Total		100	100%

*Sumber: Data angket yang diolah, 2018*

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 100 responden, jumlah responden yang mempunyai pekerjaan PNS sebanyak 4 responden atau 4%, pegawai swasta sebanyak 15 responden atau 15%, wiraswasta sebanyak 42 responden atau 42%, ibu rumah tangga sebanyak 7 responden atau 7%, petani sebanyak 7 responden atau 7%, pedagang sebanyak 8 responden atau 8%, dan lain-lain sebanyak 17 responden atau 17%. Data tersebut menjelaskan bahwa nasabah yang serng bertransaksi di KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung adalah nasabah yang mempunyai pekerjaan wiraswasta.

e. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pendapatan

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh gambaran tentang pekerjaan responden yang dapat dilihat pada Tabel 4.5 sebagai berikut:

**Tabel 4.5**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pendapatan**

No.	Pendapatan	Jumlah	%
1.	< 1.000.000	9	9%
2.	1.000.000-2.500.000	49	49%
3.	2.500.000-5.000.000	36	36%
4.	>5.000.000	6	6%
Total		100	100%

*Sumber: Data angket yang diolah, 2018*

Dari tabel diatas dapat diketahi bahwa dari 100 responden, jumlah responden yang berpendapatan kurang dar Rp 1.000.000 sebanyak 9 responden atau 9%, Rp 1.000.000-Rp 2.500.000 sebanyak 49 responden atau 49%, Rp 2.500.000-Rp5.000.000 sebanyak 36 responden atau 36%, dan lebih dari Rp 5.000.000 sebanyak 6 responden atau 6%. Data tersebut

menjelaskan bahwa nasabah yang sering bertransaksi di KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung adalah nasabah yang berpendapatan Rp 1.000.000-Rp 2.500.000.

f. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh gambaran tentang pekerjaan responden yang dapat dilihat pada Tabel 4.6 sebagai berikut:

**Tabel 4.6**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah**

No.	Lama menjadi nasabah	Jumlah	%
1.	Kurang dari 1 tahun	8	8%
2.	1 tahun	13	13%
3.	2 tahun	28	28%
4.	3 tahun	14	14%
5.	4 tahun	10	10%
6.	Lebih dari 5 tahun	27	27%
Total		100	100%

*Sumber: Data angket yang diolah, 2018*

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 100 responden, jumlah responden yang lama menjadi nasabah kurang dari 1 tahun sebanyak 8 responden atau 8%, 1 tahun sebanyak 13 responden atau 13%, 2 tahun sebanyak 28 resonden atau 28%, 3 tahun sebanyak 14 responden atau 14%, 4 tahun sebanyak 10 respnden atau 10%, dan lebih dari 5 tahun sebanyak 27 responden atau 27%. Data tersebut menjelaskan bahwa nasabah yang sering bertransaksi di KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung adalah nasabah 2 tahun.

### C. Uji Instrumen Data

Setelah semua data yang diperlukan terkumpul dari berbagai sumber, dalam bab ini akan dianalisis sesuai dengan hipotesis yang telah dikemukakan pada bab terdahulu.

Penelitian ini didasarkan pada angket yang disebarakan di KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung kepada responden sehingga dapat dilakukan analisis atas data yang diperoleh, yaitu melalui analisis variabel-variabel independen berupa kualitas produk, kualitas pelayanan, dan pemasaran terhadap variabel dependen berupa kepuasan nasabah. Perhitungan variabel-variabelnya dilakukan dengan menggunakan computer melalui program SPSS 16.0, berikut ini deskripsi statistic berdasarkan data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS 16.0.

#### a. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

##### 1. Uji Validitas

Uji validitas yaitu analisis untuk mengukur valid atau tidaknya butir-butir angket menggunakan metode Pearson Product Moment Corellation. Berikut hasil dari pengujian validitas dapat dilihat tabel dibawah ini:

**Tabel 4.7**

**Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X1)**

Nomor Item	<i>Corrected Item Total Correlation</i>	Keterangan
X1.1	0,716	Valid
X1.2	0,755	Valid
X1.3	0,689	Valid
X1.4	0,556	Valid
X1.5	0,760	Valid

*Sumber: data angket yang diolah, 2018*

Berdasarkan tabel 4.6 diatas, dapat diketahui bahwa variabel kualitas produk (X1), adalah valid karena nilai *Corrected Item Total Correlation* lebih besar dari 0,3. dalam penelitian ini berarti semua item dalam instrument memenuhi persyaratan validitas secara statistic serta dapat mengukur dengan tepat.

**Tabel 4.8**

**Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)**

Nomor Item	<i>Corrected Item Total Correlation</i>	Keterangan
X2.1	0,606	Valid
X2.2	0,891	Valid
X2.3	0,894	Valid
X2.4	0,847	Valid
X2.5	0,640	Valid

*Sumber: data angket yang diolah, 2018*

Berdasarkan tabel 4.8 diatas, dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan (X2), adalah valid karena nilai *Corrected Item Total Correlation* lebih besar dari 0,3. dalam penelitian ini berarti semua item dalam instrument memenuhi persyaratan validitas secara statistic serta dapat mengukur dengan tepat.

**Tabel 4.9**

**Hasil Uji Validitas Variabel Pemasaran (X3)**

Nomor Item	<i>Corrected Item Total Correlation</i>	Keterangan
X3.1	0,654	Valid
X3.2	0,765	Valid
X3.3	0,593	Valid
X3.4	0,665	Valid
X3.5	0,550	Valid

*Sumber: data angket yang diolah, 2018*

Berdasarkan tabel 4.9 diatas, dapat diketahui bahwa variabel pemasaran (X3), adalah valid karena nilai *Corrected Item Total*

*Correlation* lebih besar dari 0,3. dalam penelitian ini berarti semua item dalam instrument memenuhi persyaratan validitas secara statistic serta dapat mengukur dengan tepat.

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)**

Nomor Item	<i>Corrected Item Total Correlation</i>	Keterangan
Y1	0,662	Valid
Y2	0,711	Valid
Y3	0,650	Valid
Y4	0,497	Valid
Y5	0,765	Valid

*Sumber: data angket yang diolah, 2018*

Berdasarkan tabel 4.10 diatas, dapat diketahui bahwa variabel kepuasan nasabah (Y), adalah valid karena nilai *Corrected Item Total Correlation* lebih besar dari 0,3. dalam penelitian ini berarti semua item dalam instrument memenuhi persyaratan validitas secara statistic serta dapat mengukur dengan tepat.

## 2. Uji Reliabilitas

Reabilitas instrumen digunakan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan skala *Alpha Cronbach's* 0 sampai dengan 1.

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X1)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.734	5

**Tabel 4.12****Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.820	5

**Tabel 4.13****Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pemasaran (X3)****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.652	5

**Tabel 4.14****Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.674	5

Berdasarkan tabel diatas, nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel kualitas produk (X1) sebesar 0,734; untuk variabel kualitas pelayanan (X2) sebesar 0,820; untuk variabel pemasaran (X3) sebesar 0,652; dan untuk variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,674, maka dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki nilai *Cronbach's*

*Alpha* lebih dari 0,60 ( $\alpha > 0,60$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel X1, X2, X3 dan Y adalah reliabel.

### b. Uji Normalitas Data

Uji normalitas data dengan Kolmogorov-Smirnov, asumsi data dikatakan normal jika variabel memiliki nilai signifikansi lebih dari 0,05.

**Tabel 4.15**

### Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		KUALITAS_P RODUK	KUALITAS_ PELAYANA N	PEMASARA N	KEPUASAN _NASABAH
N		100	100	100	100
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	20.13	21.22	19.41	19.59
	Std. Deviation	2.368	2.650	2.207	2.198
Most Extreme Differences	Absolute	.118	.129	.109	.116
	Positive	.102	.097	.109	.116
	Negative	-.118	-.129	-.085	-.094
Kolmogorov-Smirnov Z		1.181	1.291	1.086	1.160
Asymp. Sig. (2-tailed)		.123	.071	.189	.136
a. Test distribution is Normal.					

Sumber: data angket yang diolah, 2018

Dari tabel 4.14 one sample kolmogorov-smirnov Test angka probabilitas atau Asymp.Sig (2-tailed) diperoleh 0,123 untuk variabel kualitas produk, nilai 0,071 untuk variabel kualitas pelayanan, nilai 0,189

untuk variabel pemasaran, dan 0,136 untuk variabel kepuasan nasabah, sehingga nilai dari semua variabel lebih dari 0,05 yang berarti hasil dari keputusan menyatakan bahwa distribusi data adalah normal.

### c. Uji Asumsi Klasik

#### 1) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mendeteksi adanya multikolinearitas, dikatakan adanya multikolinearitas jika nilai Variance Inflation Factor (VIF) tidak lebih dari 10 maka model terbebas dari multikolinearitas.

**Tabel 4.16**

#### Hasil Uji Multikolinearitas

##### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
KUALITAS_PRODUK	.952	1.051
KUALITAS PELAYANAN	.995	1.005
PEMASARAN	.949	1.053

a. Dependent Variable: KEPUASAN\_NASABAH

*Sumber: data angket yang diolah, 2018*

Berdasarkan Coefficient pada tabel 4.16 dapat diketahui bahwa nilai Variance Inflation Factor (VIF) 1,051 untuk variabel kualitas produk (X1); 1,005 untuk variabel kualitas pelayanan (X3) dan 1,053

untuk variabel pemasaran (X3) yaitu lebih kecil dari 10, sehingga bisa diduga bahwa antar variabel independen tidak terjadi persoalan multikolinearitas.

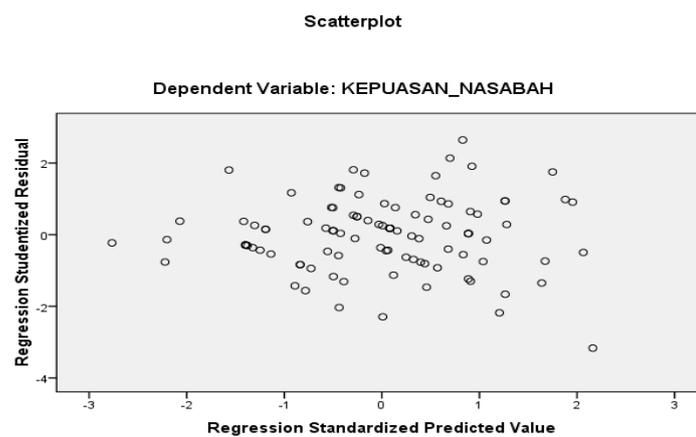
## 2) Uji Heterokedastisitas

### a) Uji P-Plots

Untuk mendeteksi ada tidaknya heterokedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar scatterplot.

#### Gambar 4.1

#### Hasil Uji Heterokedastisitas



*Sumber: data angket yang diolah, 2018*

Dari gambar 4.1 diatas terlihat titi-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, tidak ada pola tertentu yang teratur. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas.

### b) Uji Glejser

Dalam uji Heteroskedastisitas ini dilakukan dengan uji glejser yang maksudnya adalah mengusulkan untuk meregresi nilai absolute residual terhadap variabel independen dengan persamaan :

$$U_t = a + BX_t + v_t$$

Dasar pengambilan keputusan uji heteroskedastisitas, yaitu:<sup>81</sup>

- 1) Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, kesimpulannya adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika nilai signifikan lebih kecil dari 0,05, kesimpulannya adalah terjadi heteroskedastisitas.

**Tabel 4.17**

### Uji Glejser

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.216	1.236		-.984	.328
	KUALITAS_PRODUK	.168	.040	.398	4.179	.000
	KUALITAS PELAYANAN	-.047	.035	-.125	-1.341	.183
	PEMASARAN	.002	.043	.004	.043	.966

a. Dependent Variable: RES2

Sumber: data angket yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.16 diketahui bahwa nilai signifikansi variabel kualitas produk (X1) sebesar  $0,000 < 0,05$ , artinya terjadi

<sup>81</sup> <http://www.spssindonesia.com/2014/02/uji-heteroskedastisitas-glejser-spss.html?m=1>  
(diakses Kamis 16 Februari 2018 pukul 12.20)

heteroskedastisitas. Untuk nilai signifikan variabel kualitas pelayanan sebesar  $0,183 > 0,05$  artinya tidak terjadi heteroskedastisitas. Sedangkan untuk nilai signifikan variabel pemasaran sebesar  $0,966 > 0,05$  artinya tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 3) Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Perhitungan statistik dalam menganalisis berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS 16.0.

**Tabel 4.18**

#### Uji Regresi Linear Berganda

##### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.544	2.133		.255	.799
KUALITAS_PRODUK	.489	.070	.527	7.026	.000
KUALITAS PELAYANAN	.172	.061	.207	2.829	.006
PEMASARAN	.286	.075	.287	3.830	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN\_NASABAH

*Sumber: data angket yang diolah, 2018*

Dari tabel diatas diperoleh regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,544 + 0,489X_1 + 0,172X_2 + 0,286X_3$$

- a) Nilai konstanta sebesar 0,544 menyatakan bahwa jika dalam keadaan konstanta (tetap) variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan pemasaran nilainya adalah 0 (tidak ada) maka kepuasan nasabah di KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung nilainya positif sebesar 0,544 satu satuan.
- b) Koefisien Regresi  $X_1$  (kualitas produk) sebesar 0,489 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 satu-satuan pada variabel kualitas produk, akan meningkatkan nilai kepuasan nasabah di KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung sebesar 0,489 satu satuan.
- c) Koefisien regresi  $X_2$  (Kualitas Pelayanan) sebesar 0,172 menyatakan bahwa setiap kenaikan 1 satu satuan, kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan nasabah KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung sebesar 0,172 satu satuan.
- d) Koefisien regresi  $X_3$  sebesar 0,286 menyatakan bahwa setiap kenaikan 1 satu satuan, pemasaran akan meningkatkan kepuasan nasabah BMT Harum Tulungagung sebesar 0,286 satu satuan.
- e) Tanda (+) menandakan arah hubungan yang searah, sedangkan tanda (-) menunjukkan arah hubungan yang berbanding terbalik antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y).

#### 4) Uji Hipotesis

##### 1) Uji Hipotesis secara parsial (Uji t)

**Tabel 4.19**

#### Hasil Uji Hipotesis (Uji t)

##### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1(Constant)	.544	2.133		.255	.799
KUALITAS_PRODUK	.489	.070	.527	7.026	.000
KUALITAS PELAYANAN	.172	.061	.207	2.829	.006
PEMASARAN	.286	.075	.287	3.830	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN\_NASABAH

*Sumber : data angket yang diolah, 2018*

Diketahui bahwa t tabel untuk  $df = 100 - 2 = 98$  dengan signifikansi 5% adalah 1,984. Untuk mengetahui apakah hipotesa yang diajukan adalah signifikan atau tidak, maka perlu membandingkan antara t-hitung dengan t-tabel. Dimana jika nilai t-hitung  $>$  t-tabel maka hipotesa 0 diterima, dan sebaliknya jika nilai t-hitung  $<$  t-tabel maka hipotesis 1 tidak dapat diterima.

a) Hipotesis 1 yang berbunyi : kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung.

Dari tabel 4.17 diketahui bahwa nilai  $t_{hitung} 7,026 > t_{tabel} 1,984$ . Artinya, kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung atau dengan kata lain tolak  $H_0$  terima  $H_1$ .

- b) Hipotesis 2 yang berbunyi : kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung

Dari tabel 4.17 diketahui bahwa nilai  $t_{hitung} 2,829 > t_{tabel} 1,984$ . Artinya, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung atau dengan kata lain tolak  $H_0$  terima  $H_1$ .

- c) Hipotesis 3 yang berbunyi : pemasaran berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung.

Dari tabel 4.17 diketahui bahwa nilai  $t_{hitung} 3,830 > t_{tabel} 1,984$ . Artinya, pemasaran berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung atau dengan kata lain tolak  $H_0$  terima  $H_1$ .

## 2) Uji F (Uji Simultan)

**Tabel 4.20**  
**Uji-F**  
**ANOVA<sup>p</sup>**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	232.673	3	77.558	30.326	.000 <sup>a</sup>
Residual	245.517	96	2.557		
Total	478.190	99			

a. Predictors: (Constant), PEMASARAN, KUALITAS\_PELAYANAN, KUALITAS\_PRODUK

b. Dependent Variable: KEPUASAN\_NASABAH

*Sumber: data angket yang diolah, 2018*

Pada tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$ . Adapun prosedurnya sebagai berikut:

$H_0$  : artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

$H_a$  : artinya terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat

Dalam tabel 4.18 diatas diperoleh nilai  $f_{hitung}$  sebesar 30,326 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 dibandingkan dengan taraf signifikan ( $\alpha = 5\%$ ) 0,05 maka nilai pada tabel 4.18 diperoleh nilai sig. sebesar 0,000 dibandingkan dengan taraf signifikan ( $\alpha = 5\%$ ) 0,05 maka  $sig < \alpha = 0,000 < 0,05$ .

Karena nilai  $\text{sig} < \alpha$  maka disimpulkan untuk menolak  $H_0$  dan terima  $H_a$  yang berarti variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan pemasaran secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung.

### 5) Uji Koefisien Determinasi

**Tabel 4.21**

**Hasil Koefisien Korelasi dan Determinasi**

**Model Summary<sup>a</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.698 <sup>a</sup>	.487	.471	1.599	1.812

a. Predictors: (Constant), PEMASARAN, KUALITAS\_PELAYANAN, KUALITAS\_PRODUK

b. Dependent Variable: KEPUASAN\_NASABAH

Modal summary pada tabel 4.20 diatas adalah

- 1) Angka R sebesar 0,698 menunjukkan korelasi atau hubungan antara 3 variabel independen (kualitas produk, kualitas pelayanan dan pemasaran) terhadap kepuasan nasabah BMT Harum Tulungagung adalah sedang.
- 2) Angka R square atau koefisien determinasi adalah 0,487 berasal ( $0,698 \times 0,698 = 0,487$ )
- 3) Adjusted R Square digunakan jika jumlah variabel independen lebih dari dua. Nilai Adjusted R Square pada model ini adalah 0,471 hal ini berarti 47% variabel kepuasan nasabah bisa dijelaskan variabel kualitas

produk, kualitas pelayanan dan pemasaran, sedangkan sisanya (100% - 47% = 53%) dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain.

- 4) Std. Error of the Estimate sebesar 1,599 semakin kecil Std. Error of the Estimate akan membuat regresi semakin tepat dalam memprediksi variabel dependen.